

RESPONSIVE

WP1

Streszczenie

Wyniki badań międzynarodowych

Aspekt prawne.....

Streszczenie

1. Wprowadzenie

Niniejszy raport analizuje istniejące ramy prawne, polityczne i organizacyjne w sześciu krajach UE (Austria, Dania, Francja, Polska, Portugalia, Rumunia) dotyczące włączania głosu obywateli w rozwój i wdrażanie responsywnych usług społecznych. Koncentruje się na czterech rodzajach usług społecznych:

- Usługi dla osób z niepełnosprawnościami świadczone w środowisku lokalnym
- Usługi w zakresie zdrowia psychicznego
- Usługi na rzecz ochrony dzieci
- Usługi dla młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym

Analiza jest częścią projektu badawczo-wdrożeniowego w ramach projektu unijnego: Horyzont Europa „Zwiększanie responsywności na głos obywateli w usługach społecznych w Europie” (RESPONSIVE), realizowanego w latach 2023-2026.

Stan obecny:

- 27,0% populacji UE w wieku 16 lat i więcej zgłosiło pewne lub poważne długotrwałe ograniczenia w codziennych aktywnościach z powodu problemów zdrowotnych (niepełnosprawność) w 2022 roku.¹
- 46% obywateli UE zgłosiło, że doświadczyło problemu emocjonalnego lub psychospołecznego w ciągu ostatnich 12 miesięcy w 2023 roku. Mniej niż połowa otrzymała pomoc profesjonalną.²
- W 2020 roku w UE w pieczy zastępczej (rodzinnej lub instytucjonalnej) przebywało 758 018 dzieci i młodych ludzi.³
- 11,2% młodych ludzi w UE nie pracowało, nie uczyło się ani nie szkoliło w 2023 roku.⁴

Osoby żyjące w ubóstwie, w sytuacji wykluczenia społecznego, bezrobocia i borykające się z osobistymi trudnościami napotykają udokumentowane bariery w uczestnictwie politycznym.⁵ Badania UE pokazują, że pozytywna ocena jakości usług publicznych jest powiązana z wyższym poziomem zaufania do państwa oraz instytucji rządowych⁶, a także wyższą frekwencją wyborczą i

¹ Eurostat (2023) Population with disability,

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_with_disability

² European Commission/Ipsos European Public Affairs (2023) Flash Eurobarometer 530: Mental health, p.

<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/3032>

³ United Nations Children's Fund (UNICEF) and Eurochild (2021) Children in alternative care: Comparable statistics to monitor progress on deinstitutionalisation across the European Union, p. 9.

⁴ Eurostat (2024) [Statistics on young people neither in employment nor in education or training](#).

⁵ Parliamentary Assembly, Social exclusion: a danger for Europe's democracies, Resolution 2024 (2014),

<https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=21322&lang=en>

⁶ Eurofound (2019) [Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services](#), Publications Office of the European Union, Luxembourg, p. 1.

zaangażowaniem politycznym.⁷ Takie dowody wskazują na wartość partycypacji obywatelskiej w projektowaniu i wdrażaniu usług społecznych, aby zapewnić ich dostosowanie do życia obywateli i realizację ich praw demokratycznych.

Istnieje również potrzeba poprawy demokratycznego uczestnictwa jednostek w procesach tworzenia polityki sektora społecznego. Obywatele korzystający z usług społecznych często nie mają bezpośredniego głosu - są reprezentowani przez federacje, związki i inne organizacje pośredniczące, co stwarza ryzyko osłabienia, zniekształcenia lub instrumentalizacji ich perspektyw przez profesjonalistów.⁸ Od obywateli często oczekuje się, że ich uczestnictwo w zmianach będzie dobrowolną, nieodpłatną działalnością, mimo że pracownicy sektora społecznego i decydenci polityczni otrzymują wynagrodzenie. Wreszcie, formy partycypacji i dyskusje są zazwyczaj kierowane przez usługodawców i nie zawsze są dostępne, szczególnie dla osób w trudnej sytuacji.

2. Kontekst polityki i praktyki Unii Europejskiej

Analiza polityk UE pokazuje brak powiązania między agendami Unii Europejskiej dotyczącymi demokracji i praw socjalnych. Dokumenty i plany działania dotyczące demokracji i partycypacji obywatelskiej rzadko wspominają o roli adekwatnych usług społecznych w realizacji kluczowych agend politycznych UE dotyczących włączenia społecznego, równości, praw socjalnych, zdrowia psychicznego, praw osób z niepełnosprawnościami i praw dzieci. Z drugiej strony, raporty i strategie UE dotyczące usług społecznych rzadko uwzględniają demokrację i mogą traktować „partycypację” instrumentalnie - jako środek do poprawy „efektywności” lub „skuteczności”, a nie jako sposób na wcielenie w życie podstawowych zasad demokracji.

Te białe plamy są niepokojące, ponieważ osoby korzystające z usług społecznych często doświadczają wysokiego poziomu strukturalnej bezbronności i wykluczenia z różnych struktur społecznych i politycznych, a zatem stanowią ważną grupę w kontekście analizy demokratycznej i obywatelskiej nierówności w partycypacji i powodów korzystania z praw socjalnych oraz wsparcia.

3. Ramy koncepcyjne: responsywność jako infrastruktura instytucjonalna dla demokracji w usługach społecznych

Ramy koncepcyjne niniejszego projektu badawczego zostały opracowane w oparciu o przegląd literatury teoretycznej i empirycznej dotyczącej demokracji, partycypacji oraz koprodukcji. Analiza ta wskazuje, że modelom partycypacji i koprodukcji brakuje przejrzystego wyjaśnienia warunków oraz procesów niezbędnych do tego, aby głos obywateli mógł realnie wpływać na kształt i funkcjonowanie usług społecznych. W odpowiedzi na tę lukę raport wprowadza pojęcie „responsywności” organizacji świadczących usługi społeczne:

„Responsywność to proces, w którym instytucje uczą się od różnych obywateli korzystających z usług społecznych i reagują na ich perspektywy, zapewniając, że ich głos ma realny wpływ na kształt i funkcjonowanie tych usług.”

⁷ Eurofound (2024) The political dimension of social cohesion in Europe, Publications Office of the European Union, Luxembourg, p. 56. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/all/political-dimension-social-cohesion-europe>.

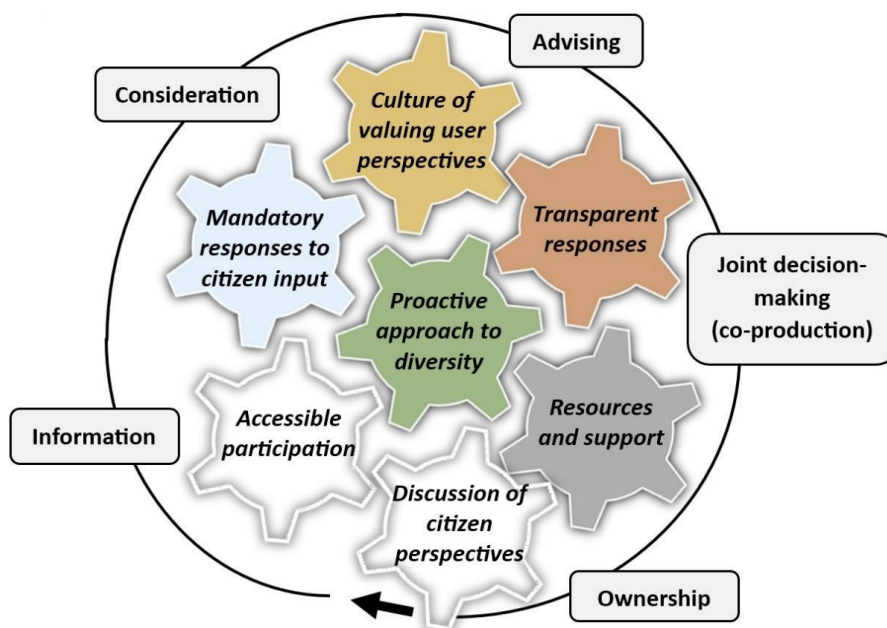
⁸ Burstin A., Olier, L., Seiler, C. (2024) [La participation citoyenne directe dans les politiques de solidarité: état des lieux et perspectives](#). Inspection générale des affaires sociales.

Siedem kluczowych elementów responsywności w usługach społecznych można zidentyfikować poprzez syntezę literatury dotyczącej demokracji i partycypacji. Obejmują one:

1. Obowiązek reagowania na opinie, sugestie, potrzeby lub doświadczenia obywateli,
2. Dyskusję nad ich perspektywami,
3. Kulturę organizacyjną doceniającą różne perspektywy obywateli,
4. Przejrzystość (transparentność) odpowiedzi na ich propozycje,
5. Proaktywne promowanie różnorodności usług, opinii, uczestników,
6. Odpowiednie zasoby i wsparcie aktywnego uczestnictwa
7. Ułatwienia w dostępności w uczestnictwie osobom z trudnościami w partycypacji

Responsywność można postrzegać jako mechanizm współzależnych kół zębatach, w którym każde z siedmiu „kół” jest niezbędne dla uruchomienia spójnych, trwałych i demokratycznych procesów zmian w organizacjach świadczących usługi społeczne. Elementami takiego mechanizmu uruchamiającego demokrację w usługach są: odpowiednia informacja, rozważenie udziału obywateli, doradztwo/pomoc w ich udziale mającym znaczenie dla jakości usług, wspólne podejmowanie decyzji o usługach, poczucie sprawstwa, wpływu, kontroli.

Rysunek 1 : Elementy responsywności w modelu współzależnych obszarów.



Źródło: Raport RESPONSIVE, 2023

4. Metodologia badań

Niniejszy raport opiera się na przeglądzie dokumentów i źródeł internetowych przeprowadzonym przez zespoły badawcze od marca do sierpnia 2023 roku w sześciu krajach projektu RESPONSIVE: Austrii, Danii, Francji, Polsce, Portugalii i Rumunii. Celem było przedstawienie przeglądu ram prawnych, politycznych i organizacyjnych dotyczących partycypacji obywatelskiej w czterech rodzajach spersonalizowanych usług społecznych (usługi dla osób z niepełnosprawnościami, usługi zdrowia psychicznego, usługi dla młodzieży zagrożonej wykluczeniem i usługi ochrony dzieci). Badanie szczególnie koncentrowało się na responsywności usług społecznych wobec wkładu obywateli, wykorzystując ramy koncepcyjne opracowane w poprzedniej sekcji.

Główne wnioski z raportu opierają się na analizie czterech wymiarów partycypacji obywatelskiej w usługach społecznych w każdym z badanych krajów:

- Narracje dotyczące partycypacji obywatelskiej w źródłach politycznych, praktyków i aktywistów dla czterech rodzajów usług społecznych.
- Ramy prawne dotyczące partycypacji.
- Wytyczne polityczne (obowiązkowe lub rekomendacyjne) dotyczące wdrażania partycypacji obywatelskiej w usługach społecznych.
- Struktury organizacyjne sprzyjające partycypacji obywatelskiej w usługach społecznych, zarówno na poziomie sektora, jak i w poszczególnych usługach społecznych.

Główne ograniczenie badania wiąże się z metodologią opartą na analizie dokumentów, która mogła obejmować jedynie publicznie dostępne dokumenty i nie mogła dostarczyć szczegółowego wglądu w to, jak mechanizmy partycypacyjne funkcjonują w praktyce.

5. Przegląd badań: demokracja i partycypacja obywatelska w usługach społecznych

Analiza zasobów badawczych i praktycznych dotyczących usług społecznych w sześciu krajach objętych projektem ujawnia kilka luk w istniejącej wiedzy na temat partycypacji obywatelskiej: (a) niewiele literatury poświęcono reakcji organizacji świadczących usługi społeczne na wkład przekazywany przez osoby z nich korzystające; (b) istnieje ograniczona dyskusja na temat demokracji w usługach społecznych; (c) brakuje pogłębionej analizy elementów responsywności, takich jak dostępność, przejrzystość i intersekcjonalność

- Istniejąca literatura dotycząca usług dla osób z niepełnosprawnościami koncentruje się przede wszystkim na partycypacji obywatelskiej, pod silnym wpływem Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami oraz aktywizmu osób z niepełnosprawnościami.
- Literatura dotycząca usług zdrowia psychicznego jest fragmentaryczna – niektóre opracowania opisują partycypację i współtworzenie, podczas gdy inne prezentują zmedyalizowane, psychiatryczne perspektywy.
- Z pewnymi wyjątkami, literatura dotycząca partycypacji w usługach społecznych pracujących z młodzieżą zagrożoną wykluczeniem oraz w ochronie dzieci jest znacznie uboższa. Istniejące badania wskazują, że w tych sektorach często priorytetowo traktowane są oceny profesjonalistów, a rzeczywiste współtworzenie przez dzieci, młodzież i rodziców w ramach usług społecznych jest ograniczone, choć stopniowo się rozwija

6. Wnioski: wymiar narracyjny, prawny, polityczny i organizacyjny responsywności

Raport pokazuje, że prawne, polityczne i organizacyjne struktury partycypacji obywatelskiej w usługach społecznych w sześciu krajach UE objętych projektem są jedynie częściowo ustanowione. Mechanizmy współtworzenia, które są przejrzyste, obowiązkowe, monitorowane, intersekcyjne, wspierające i dostępne, a jednocześnie wykorzystują wkład obywateli, są słabo rozwinięte lub praktycznie nieznane w tym sektorze usług społecznych.

6.1 Wnioski z analizy dokumentów w ujęciu międzynarodowym badanych 6 krajów w 4 analizowanych obszarach

W sześciu krajach objętych projektem RESPONSIVE bardzo rzadko można znaleźć udokumentowane przykłady partycypacji obywatelskiej prowadzącej do zmian i reform w organizacji usług społecznych. Może to częściowo wynikać z kwestii metodologicznych, ponieważ informacje o wewnętrznych procesach zmian często nie są publikowane i w związku z tym nie mogą być zidentyfikowane w badaniach typu *desk research*. Brak przejrzystych danych na temat responsywności usług społecznych sugeruje jednak, że praktyki demokratyczne w tym sektorze są słabo widoczne, słabo raportowane lub wymagają dalszego rozwoju.

Analiza ram prawnych i politycznych dotyczących usług społecznych w sześciu krajach projektu wykazała, że:

- Mechanizmy partycypacyjne wspierające opracowywanie praw i polityk w zakresie usług społecznych są w pewnym stopniu wykorzystywane i wymagane w krajach UE.
- Przepisy i polityki rzadko przyznają użytkownikom wyraźną rolę w podejmowaniu decyzji, nie nakładają obowiązku partycypacji obywatelskiej w monitorowaniu usług ani nie wymagają publikowania opinii użytkowników i raportowania, w jaki sposób są one wykorzystywane.
- Polityki sektora społecznego częściowo uznają, że do wspierania partycypacji obywateli korzystających z usług społecznych potrzebne są zasoby (np. finansowe, kadrowe, infrastrukturalne), jednak środki te niemal nigdy nie są formalnie przydzielane w drodze ustawy.

Żaden z sześciu badanych krajów UE nie posiada w pełni rozwiniętych ram prawnych lub politycznych, które wymagałyby od usług społecznych systematycznego wykorzystywania i reagowania na wkład osób korzystających z tych usług.

W poszczególnych krajach istnieje duże zróżnicowanie w zakresie tego, w jakim stopniu usługi społeczne włączają partycypację obywateli i reagują na nią w swojej działalności. W niektórych organizacjach świadczących usługi społeczne funkcjonują grupy konsultacyjne użytkowników, wydarzenia partycypacyjne, są stanowiska dla "ekspertów przez doświadczenie" oraz istnieją publicznie ogłaszane procedury składania skarg. Jednocześnie zdarza się rzadko, aby obywatele zasiadali w głównych zarządach usług społecznych lub aktywnie uczestniczyli w formalnych procesach decyzyjnych.

Poniżej przedstawiona jest tabela ilustrująca przegląd aktualnych struktur sprzyjających responsywności w badanych krajach: grupy samopomocowe dla użytkowników usług, reprezentacja użytkowników usług w instytucjach/organizacjach świadczących usługi, Rady użytkowników, udział w monitorowaniu usług, udział w stowarzyszeniach profesjonalistów.

Tabela 1: Przegląd struktur organizacyjnych sprzyjających responsywności w usługach społecznych w Europie i ich obecność w aktach prawnych

Country	Organisational analysis: structures for responsiveness in <u>sector-wide</u> structures					
	Are there associations and networks of service users (national, regional or local)?	Are citizen-users represented in advisory boards and working groups for social service development?	Do citizen councils or assemblies for the group involved in the target services exist?	Is citizen-user participation anchored in external structures that monitor inclusion and human rights?	Do citizens-users participate in agencies that monitor quality in social services?	Is citizen-user participation present in associations of social service directors or practitioners?
Austria	Somewhat	Somewhat	Varied	Varied	Almost none	Limited
France	Often	Varied	Somewhat	Somewhat	Limited	Almost none
Romania	Often	Varied	Almost none	Varied	Limited	Almost none
Denmark	Somewhat	Often	Somewhat	Varied	Almost none	Almost none
Portugal	Often	Varied	Varied	Varied	Varied	Varied
Poland	Often	Limited	Almost none	Almost none	Limited	Almost none
Cross-country	Often	Varied	Varied	Varied	Limited	Almost none

Istnieje niewiele przykładów przejrzystego raportowania przez organizacje świadczące usługi społeczne na temat tego, w jaki sposób wykorzystano opinie obywateli. Usługi społeczne kierowane przez użytkowników oraz inicjatywy oparte na pracy rówieśniczej rozwijają się głównie w obszarze usług dla osób z niepełnosprawnościami i w sektorze zdrowia psychicznego.

Pogłębiona analiza czterech różnych sektorów społecznych pokazuje zarówno brak mechanizmów umożliwiających usługom społecznym reagowanie na wkład obywateli, jak i istotne przykłady dobrze opracowanych polityk, przepisów, proponowanych rozwiązań oraz procesów zmian

6.2 Usługi dla osób z niepełnosprawnościami

W większości badanych krajów w sektorze usług dla osób z niepełnosprawnościami istnieją szersze struktury i silniejsza kultura partycypacyjna niż w innych obszarach usług społecznych. Jednak udział osób z niepełnosprawnościami w procesach decyzyjnych tych usług jest jedynie częściowo zakotwiczony w prawie, polityce i praktyce organizacyjnej. Partycypacja często ogranicza się do roli doradczej, brakuje jej przejrzystości i mechanizmów monitorowania, a także zwykle odbywa się poprzez organizacje osób z niepełnosprawnościami (lub organy, w których są one reprezentowane), zamiast poprzez bezpośrednie uczestnictwo poszczególnych obywateli

Przykład dobrej praktyki:

- W Austrii, Ustawa o Partycypacji Tyrolu z 2018 roku ustanowiła obowiązkową radę doradczą w usługach na rzecz osób z niepełnosprawnościami, składającą się z osób z niepełnosprawnościami.

6.3 Zdrowie na rzecz zdrowia psychicznego

Usługi zdrowia psychicznego w większości krajów są często zintegrowane z szerszymi sektorami zdrowia lub usług dla osób z niepełnosprawnościami. W niektórych kontekstach silne skupienie na wynikach zdrowotnych i prawach pacjentów, lub alternatywnie na niezależności i autonomii w sektorze niepełnosprawności, przyczyniło się do częściowego rozwoju struktur responsywności wobec użytkowników usług zdrowia psychicznego (Portugalia, Dania, Francja, a w pewnym stopniu Austria). W innych kontekstach dominacja medycznych i psychiatrycznych perspektyw może sprawiać, że usługi zdrowia psychicznego pozostają niewidoczne, niedofinansowane lub nadmiernie zinstytucjonalizowane, ograniczając tym samym możliwości partycypacji obywatelskiej (Polska, Rumunia, a w pewnym stopniu Austria).

Przykład dobrej praktyki:

- We Francji *Groupes d'entraide mutuelle* (GEM – grupy wzajemnej pomocy) to struktury samzarządzane przez osoby z problemami zdrowia psychicznego. GEM funkcjonują na terenie całego kraju. Nie są sprofesjonalizowane. Każdy GEM ma tylko jednego animatora i dysponuje ograniczonym budżetem, jednak stanowią cenny i rzadki przykład bezpośredniej partycypacji obywatelskiej w sektorze społecznym we Francji.

6.4 Usługi na rzecz młodzieży zagrożonej wykluczeniem

Usługi dla młodzieży zagrożonej obejmują wiele obszarów, takich jak opieka zastępcza i instytucjonalna, przeciwdziałanie używaniu substancji psychoaktywnych, kuratela, reintegracja, szkolenia zawodowe, wsparcie młodych uchodźców, specjalne programy edukacyjne, praca uliczna i praca środowiskowa. Chociaż sektor młodzieżowy generalnie oferuje szerokie możliwości partycypacji młodych osób, badania desk research przeprowadzone w ramach niniejszego raportu sugerują, że młodzież zagrożona wykluczeniem częściej doświadcza sformalizowanych, odgórnych i wykluczających interwencji

Przykład dobrej praktyki:

- W Portugalii program *Escolhas* (Wybory) wspiera włączenie społeczne dzieci i młodzieży z dzielnic w niekorzystnej sytuacji społeczno-ekonomicznej. Kluczową zasadą jest aktywna partycypacja uczestników na wszystkich etapach projektu, a młodzi ludzie mogą również pełnić funkcję facylitatorów społecznych w zespole projektu

6.5 Usługi ochrony dzieci

W obszarze ochrony dzieci ramy responsywności usług społecznych są zwykle bardzo ograniczone we wszystkich badanych krajach i wypadają najgorzej spośród wszystkich sektorów objętych projektem RESPONSIVE. Ramy dla usług pracujących z młodzieżą zagrożoną znacząco pokrywają się z ochroną dzieci w Austrii, Rumunii i Danii, co oznacza, że powyższy pesymistyczny wniosek w

dużej mierze dotyczy również tych sektorów. Zaangażowanie dzieci i rodziców ogranicza się najczęściej do wpływu na indywidualne plany interwencji. Choć silne skupienie na ochronie dzieci ogranicza ich partycypację, wyjątki z Francji i Portugalii pokazują, że możliwe jest dobre zarządzanie w ramach usług ochrony dzieci.

Przykład dobrej praktyki:

- We Francji wytyczne Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA, 2022) wspierają usługi ochrony dzieci w tworzeniu lub przeprojektowywaniu rad doradczych obywateli, tzw. Rad Życia Społecznego (CVS). Wytyczne powstały w partycypacyjnym procesie z udziałem osób doświadczonych w usługach ochrony dzieci i promują bardziej demokratyczne relacje władzy.

7. Wnioski z badań

7.1 Jak demokracja jest rozumiana w sektorze usług społecznych?

Analiza wykazała różnorodne rozumienia „partycypacji obywatelskiej” w dokumentach i ramach prawno-politycznych dotyczących organizacji sektora społecznego. Nie wszystkie traktują priorytetowo demokratyczny cel, jakim jest zapewnienie obywatelom realnego wpływu na państwowe struktury kształtujące ich życie. Partycypacja bywa często przedstawiana jako narzędzie zwiększania „skuteczności” lub stymulowania „innowacji” w usługach społecznych. Takie instrumentalne i technokratyczne podejście może osłabiać postrzeganie partycypacji i włączenia jako fundamentalnych praw demokratycznych obywateli znajdujących się w trudnej sytuacji.

7.2 Struktury umożliwiające wpływ partycypacji obywatelskiej na usługi społeczne

Badania *desk research* dotyczące wpływu partycypacji obywatelskiej w sześciu krajach wykazały, że:

- Mechanizmy zapewniające wykorzystanie wkładu obywateli przez usługi społeczne są słabo rozwinięte i generalnie nieobecne w przepisach, politykach ani ramach organizacyjnych.
- Istniejące systemy oraz procesy instytucjonalne dotyczące partycypacji obywatelskiej ograniczają rolę obywateli korzystających z usług głównie do konsultacji i doradztwa.
- Tam, gdzie struktury zaangażowania obywateli funkcjonują od pewnego czasu, obywatele i ich stowarzyszenia wyrażają frustrację z powodu „zmęczenia partycypacją” i tokenistycznych praktyk, które nie prowadzą do realnych zmian.
- Głosy obywateli rzadko są uwzględniane w stowarzyszeniach dyrektorów usług społecznych, organizacjach pracowników socjalnych czy agencjach monitorujących jakość w sektorze społecznym.
- Pomimo ograniczonych struktur partycypacyjnych, wszystkie kraje wykazują przykłady kreatywności w rozwijaniu demokratycznych procesów zmian w usługach społecznych, które mogą być dzielone i wykorzystywane w różnych sektorach i krajach.
- W żadnym kraju i sektorze nie znaleziono informacji o dostosowaniu działań

partycypacyjnych do warunków pandemii COVID-19.

7.3 Zidentyfikowane elementy responsywności

Wiele elementów koncepcyjnego modelu „responsywności” przedstawionego w tym raporcie okazało się być nieobecnymi lub słabo rozwiniętymi w sektorach społecznych sześciu przebadanych krajów:

- **Przejrzystość (4):** Publicznie dostępne informacje o partycypacji w usługach społecznych są generalnie fragmentaryczne, zwłaszcza dotyczące tego, jak usługi społeczne wykorzystują wkład obywateli.
- **Proaktywne rozwiązywanie nierówności w partycypacji (7):** Obecne struktury generalnie określają jeden format partycypacji, który nie uwzględni poglądów zróżnicowanych grup osób korzystających z usług, zwłaszcza osób, które napotykają wykluczenie i bariery w uczestnictwie w mechanizmach partycypacyjnych.
- **Zasoby i wsparcie (6):** Ramy prawne, polityczne i organizacyjne w sektorze społecznym zapewniają bardzo ograniczone zasoby na organizację i wspieranie partycypacji obywateli korzystających z usług społecznych.
- **Otwarte i dostępne struktury partycypacyjne (5):** Ogólne ramy prawno-polityczne i organizacyjne generalnie wykazują niewielkie uznanie, że formaty partycypacji muszą być elastyczne i zróżnicowane, aby zwiększyć dostępność dla obywateli, mimo że istnieją przykłady interesujących praktyk.
- Z dokumentów trudno wnioskować o Elementach Responsywności w obszarach 1,2,3 (są nieobecne)

7.4 Wniosek końcowy

W sześciu badanych krajach UE istnieją jedynie ograniczone ramy prawne, polityczne i organizacyjne umożliwiające obywatelom realny wpływ na spersonalizowane usługi społeczne. Usługi te rzadko dysponują jasno określonymi strukturami umożliwiającymi uczenie się od obywateli i reagowanie na ich perspektywy.

8. Rekomendacje

Realizacja niemal wszystkich wymiarów responsywności w usługach społecznych w sześciu badanych krajach UE wymaga znacznego wysiłku, niezależnie od modelu państwa opiekuńczego czy historii rozwoju sektora społecznego.

8.1 Rekomendacje dla decydentów politycznych

Poziom UE

- **Wzmocnić ramy prawne i polityczne** – promować wymianę dobrych praktyk między państwami członkowskimi i zakotwiczyć prawo do uczestnictwa obywateli w procesach decyzyjnych zgodnie z międzynarodowymi standardami (m.in. art. 25 MPPOiP) oraz Europejskim Filarze Praw Socjalnych.

- **Wprowadzić demokratyczne zarządzanie i partycypację obywatelską w usługach społecznych** – aktualizować standardy jakości, aby obejmowały pełne współtworzenie decyzji, responsywność organizacyjną i alokację zasobów na wsparcie udziału obywateli.
- **Zapewnić dowody realnego wpływu obywateli** – wymagać od projektów, programów i usług społecznych finansowanych przez UE przedstawienia konkretnych przykładów, w jaki sposób wkład obywateli został włączony do podejmowania decyzji.

Poziom krajowy i regionalny:

- **Dostosować ramy prawne i polityczne** – wprowadzić obowiązkowe struktury partycypacji obywatelskiej w usługach społecznych oraz mechanizmy wykorzystania opinii obywateli, a także uwzględnić je w standardach jakości i procesach zapewnienia jakości.
- **Wspierać aktywne i zróżnicowane uczestnictwo obywateli** – stosować proaktywne strategie docierania do różnych grup, rozwijać narzędzia i inicjatywy budujące potencjał obywateli (np. platformy networkingowe, organizacje parasolowe) oraz alokować odpowiednie zasoby na wsparcie ich partycypacji.
- **Zapewniać przejrzystość i wymianę dobrych praktyk** – wymagać publikowania opinii obywateli i odpowiedzi kierownictwa oraz promować wymianę doświadczeń między sektorami (NGO, państwo, sektor prywatny) w zakresie partycypacji obywatelskiej.

8.2 Rekomendacje dla obywateli korzystających z usług i ich stowarzyszeń

- **Zapewnić realne wykorzystanie opinii obywateli** – wymagać od usług społecznych raportowania, jak pomysły i rekomendacje z mechanizmów partycypacyjnych zostały włączone do decyzji i ulepszania usług.
- **Wspierać deliberatywne i demokratyczne procesy** – wykorzystywać je do opracowywania propozycji obywateli dotyczących spersonalizowanych usług oraz zapewnić odpowiednie wsparcie personelu i wynagrodzenie dla uczestniczących obywateli.
- **Gwarantować reprezentatywność uczestników** – przeglądać otrzymane pomysły pod kątem uwzględnienia zróżnicowanych grup, w tym względem płci, niepełnosprawności, orientacji seksualnej, pochodzenia społeczno-ekonomicznego oraz etniczno-migracyjnego.

8.3 Rekomendacje dla organizacji świadczących usługi społeczne i ich sieci

- **Zapewnić transparentność i wykorzystanie opinii obywateli** – publikować opinie użytkowników wraz z odpowiedziami zarządu, przeprowadzać przeglądy wewnętrzne procesów gromadzenia i wykorzystywania opinii oraz stosować dostępne i zrozumiałe narzędzia komunikacji.
- **Wzmocniać aktywne uczestnictwo obywateli** – angażować użytkowników w kluczowe struktury decyzyjne i zarządcze, stosować proaktywne strategie docierania do różnorodnych

grup oraz wykorzystywać różne formaty partycypacji.

- **Alokować zasoby i tworzyć trwałe struktury partycypacyjne** – zapewniać środki ludzkie i finansowe oraz rozwijać mechanizmy umożliwiające włączanie głosu obywateli do stowarzyszeń dyrektorów i praktyków w celu kształtowania strategii organizacyjnej.

8.4 Rekomendacje dla badaczy i organizacji badawczych

- **Zwiększyć badania uwzględniające perspektywy użytkowników** – koncentrować się na doświadczeniach osób korzystających z usług społecznych i analizować przyczyny braku partycypacji oraz wykluczenia, w tym ujęcia intersekcyjne i związane z płcią.
- **Promować badania zakorzenione w doświadczeniu użytkowników** – wspierać finansowo projekty, publikacje, sieci i wydarzenia oparte na podejściach takich jak Disability Studies, Mad Studies, User-Led Research, Survivor Research czy Peer Research.
- **Stosować pogłębione metody jakościowe** – wykorzystywać wywiady i obserwację uczestniczącą, aby zrozumieć, kiedy i w jaki sposób partycypacja obywatelska realnie wpływa na funkcjonowanie usług społecznych.

Opracowanie streszczenia: Zespół Responsive Polska, na podstawie analizy Raportu WP1, 2023.